

Case Study 1 QM (Thomas Fricke)

Projekttitel

**Einführung eines Qualitätsmanagementsystems zur Zertifizierungsvorbereitung als operativer Quality Manager.
(Implementierung einer Prozesslandschaft sowie Einführung eines Reklamations-, Anforderungs-, Änderungs- & Rückrufmanagementprozesses, etc.)**

Angaben zum Auftraggeber

Auftraggeber: (Unternehmensname inkl. Gesellschaftsform)	Mittelständischer Elektrotechnik- & Apparatebau-Zulieferer von Elektronischen Systemen für Freizeitmobile
Branche (ggf. Teilmarkt):	Caravan-/ Freizeitfahrzeuge (Automotive)
Weitere Angaben zum Unternehmen:	Führender Anbieter von elektronischen Steuerungen und Energiemanagement-Systemen für die europäische Caravan Industrie. (Innovative Stromversorgungs-, Solar- und Boostersysteme sowie Steuerungslösungen und Anzeigetafeln).
Umsatz (ca.-Angabe):	Ca. 21Mio. Euro
Zahl Mitarbeitende (ca.):	94 (12.500 global)

Angaben zum Mandat

Ausgangssituation im Unternehmen:	<ul style="list-style-type: none">• QM-System & Prozesslandschaft nicht vorhanden• Fehlende QM- & QS-Abteilung• Erhöhte Anzahl von Reklamationen• Anstehendes externes Konformitätsaudit (KBA & GS)• Kein effektives Risiko-, Anforderungs-, Reklamations- & Rückrufmanagement, inklusive Ursachenanalyse, etc.• Unstrukturiertes Prozess- & Änderungsmanagement
Kernaufgabenstellung & Ziele des Mandates:	<ul style="list-style-type: none">• Aufbau eines Qualitätsmanagementsystem (QMS), inkl. Qualitätspolitik, Prozesslandschaft & Prozessbeschreibung• Aufbau eines Risk-, Product-Safety- & Eskalations-Prozesses• Aufbau & Einführung eines Änderungs-, Anforderungs-, Reklamations- & Rückrufmanagement-Prozesses, etc.

<p>Maßnahmen / Aktionen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung einer Prozesslandschaft für das Unternehmen, inkl. Prozessbeschreibungen in Zusammenarbeit mit allen Prozesseignern und Bereichsleitern • Einführung- & Beschreibung aller Führungs-, Kern und Unterstützungsprozesse, inklusive Dokumentenmanagement • Einführung eines Audit- und Konformitätsprozesses, inklusive Prüf-, Reklamations- Rückrufprozesses • Implementierung eines Risikomanagementprozesses (FMEA) • Interne Schulung der Mitarbeiter/-innen zum Thema Qualitäts-, Risiko- und Anforderungsmanagement.
<p>Herausforderungen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nach fast 40 Jahren wurde die etablierte Elektrotechnik & Apparatebau (KMU), einem wichtigen Zulieferer für die europäische Caravan Industrie und Freizeitmarkt in eine internationale Unternehmensgruppe (USA) eingebunden. • Die Herausforderung war es, den Standort an die Enterprise- und neuen Managementprozesse anzubinden und ein eigenständiges Qualitätsmanagementsystem (QMS) aufzubauen. • Fehlendes Bewusstsein zu Qualität, Konformität und Prozessabläufen. (Prozesse wurden nicht eingehalten & gelebt) • Anstehende Überwachungsaudits bezüglich ECE R10 sowie GS zur Einhaltung der gesetzlichen & behördlichen Anforderungen zu Produkt- & Prozess Konformität.
<p>Ergebnisse & Erfolge für das Unternehmen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reduzierung der internen Reklamationsquote • Standardisierung der Unternehmensprozesse • Verringerung der Reklamationen um > 25% • Erfolgreicher Abschluss des KBA-Audits zur Überwachung der internationalen ECE R10-Anforderungen zur Absicherung der gesetzlichen & behördlichen Konformität, Oktober 2025. (3 x Nebenabweichungen) • Erfolgreicher Abschluss des externen GS-Überwachungsaudit vom TÜV Rheinland, Ende Oktober 2025. • Nach erfolgreicher Implementierung des QM-Systems wurde mein Interimsmandat zur Aufrechterhaltung verlängert. • Ernennung zum Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB) • Ernennung zum CoP- & Product-Safety Representative (Beauftragten)